



**DETERMINAZIONE N. 399/2020**

**Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 32/2020 e Comunicazione n. 32/2020 riguardante la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 32/2020 prot. n. 4872 del 21/04/2020.**

**IL DIRETTORE GENERALE**

**VISTI** gli articoli 19 (Istituzione dell’Agenzia per l’Italia Digitale), 21 (Organi e statuto), 22 (Soppressione di DigitPA e dell’Agenzia per la diffusione delle tecnologie per l’innovazione; successione dei rapporti e individuazione delle effettive risorse umane e strumentali) del decreto legge n. 83 del 22 giugno 2012, recante “Misure urgenti per la crescita del Paese”, convertito, con modificazioni, nella legge n. 134 del 7 agosto 2012 e s.m.i. e l’articolo 14-bis (Agenzia per l’Italia digitale) nonché l’articolo 17, (Responsabile per la transizione digitale e difensore civico digitale) del decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 (Codice dell’amministrazione digitale) e s.m.i. e, in particolare, il comma 1-quater del suddetto articolo 17 ai sensi del quale è istituito presso l’AgID l’ufficio del difensore civico per il digitale;

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell’8 gennaio 2014 (pubblicato sulla GURI n. 37 del 14 febbraio 2014), che ha approvato lo Statuto dell’Agenzia per l’Italia Digitale (AgID);

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 9 gennaio 2015, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 82 del 9 aprile 2015, concernente la “Determinazione delle dotazioni delle risorse umane, finanziarie e strumentali dell’Agenzia per l’Italia digitale”, adottato ai sensi dell’articolo 22, comma 6, del decreto-legge n. 83 del 2012;

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 27 marzo 2017, recante “Approvazione del regolamento di organizzazione per l’Agenzia per l’Italia Digitale”;

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 16 gennaio 2020, registrato alla Corte dei Conti in data 17 febbraio 2020 al n. 232, con cui l’ing. Francesco Paorici è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell’Agenzia per l’Italia Digitale, con decorrenza dal 20 gennaio 2020;

**VISTA** la determinazione n. 15/2018 del 26/1/2018 con la quale si stabilisce che, in attuazione dell’articolo 17 comma 1-quater del decreto legislativo n. 82/2005 e s.m.i., è istituito presso l’AgID l’Ufficio del difensore civico per il digitale, al quale è preposto il dott. Massimo Macchia, che si avvarrà del personale in servizio presso l’ufficio Affari Giuridici e Contratti e che le aree tecniche presteranno

supporto al Difensore civico digitale al fine di fornire al medesimo elementi utili in ordine alle segnalazioni ricadenti nelle aree di propria competenza;

**VISTO** l'articolo 66 comma 2 del d.lgs. 217/17 ove, tra l'altro, si prevede che, *“al fine di garantire una tempestiva ed efficace attuazione del decreto legislativo n. 82 del 2005, e, in particolare, di svolgere le attività previste dall'articolo 17, comma 1-quater e dall'articolo 71 del predetto decreto legislativo e le altre misure aggiuntive disposte dal presente decreto, l'AgID può avvalersi, in aggiunta alla dotazione organica vigente, di un contingente di 40 unità di personale di altre amministrazioni statali, in posizione di comando o fuori ruolo, ai sensi dell'articolo 17, comma 14, della legge 15 maggio 1997, n. 127”*;

**VISTA** la determinazione n. 37 del 12/02/2018 con la quale è stato approvato il Regolamento concernente le procedure interne all'Agenzia per l'Italia digitale aventi rilevanza esterna, finalizzate allo svolgimento, nella fase di prima applicazione, dei compiti previsti dall'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione digitale, relativi al Difensore civico per il digitale;

**VISTA** la segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 32/2020 del 21/04/2020 acquisita al prot. n. 4872 del 21/04/2020, con la quale un titolare di impresa individuale di commercio al dettaglio si duole dell'asserita impossibilità di completare la procedura *on line* per la presentazione sul portale [www.farelazio.it](http://www.farelazio.it) della richiesta di accesso all'agevolazione di cui al Fondo Rotativo Piccolo Credito Emergenza COVID-19;

**ESAMINATA** la Trattazione n. 32/2020, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, relativa all'esame istruttorio della tematica di cui al sopra riportato articolo, per la quale si propone l'archiviazione in quanto risulta che la comunicazione in argomento non si ritiene risponda ai criteri indicati dall'art. 17 co. 1-quater del CAD in quanto non riguarda violazioni della normativa ICT e, come tale, risulti non ricevibile;

**ESAMINATA** la comunicazione di Archiviazione n. 32/2020, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n. 32/2020, trasmessa al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della Segnalazione e comunicazione al Segnalante;

#### **DETERMINA**

di approvare dette Trattazione n. 32/2020 ed Archiviazione di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

**Segnalazione n. 32/2020 - Trattazione**

**Oggetto: Amministrazione segnalata: Regione Lazio - Qualificazione tematica: Altro - Protocollo n. 4872 del 21/04/2020.**

La segnalante espone la seguente questione: *“nella compilazione della domanda fondo rotativo piccolo credito emergenza COVID-19 per la mia impresa individuale di commercio al dettaglio è presente un errore nel menù a tendina della sezione beneficiario - informazioni impresa - codice SAE, non è presente la categoria della mia impresa. Senza tale codice la domanda dà errore e non può essere presentata. Ho provato più volte a contattare il numero verde senza successo, ho inviato 2 email chiedendo chiarimenti senza ricevere risposta. Mi è arrivata poi un'email che fa presente che il bando è chiuso per esaurimento dei fondi”*.

Da quanto rappresentato la doglianza è sostanzialmente riconducibile all'asserita impossibilità di completare la procedura *on line* per la presentazione sul portale [www.farelazio.it](http://www.farelazio.it) della richiesta di accesso all'agevolazione soprariportata.

Si deve primariamente considerare che il Difensore civico per il digitale ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni relative alle presunte violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, o di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione, a garanzia dei diritti digitali dei cittadini e delle imprese. L'Ufficio del Difensore civico per il digitale è stato istituito presso AgID con l'articolo 17, comma 1-quater del citato Codice.

A seguire preme osservare che il Difensore non risolve o media eventuali controversie tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione; non può sostituirsi alla pubblica amministrazione nell'espletamento dell'attività richiesta dal cittadino; non svolge attività di supporto riguardo il malfunzionamento di soluzioni applicative utilizzate dalle pubbliche amministrazioni per l'erogazione di servizi *on line* (non è un servizio di *help desk*); non sostituisce l'Ufficio per i rapporti con il pubblico presente in ciascuna amministrazione.

Dall'analisi preliminare dei contenuti della comunicazione sopra riportata non risulta alcuna problematica in ordine a presunte violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) o di altre norme in materia di digitalizzazione ed innovazione della Pubblica Amministrazione.

Tanto premesso, si propone che la comunicazione non venga qualificata come segnalazione, ai sensi e per gli effetti dell'art. 17, co. 1-quater del CAD e, come tale, risulti non ricevibile con conseguente archiviazione.

Alla luce di quanto riportato, si ritengono terminate le attività istruttorie e si propone di ritenere la trattazione conclusa, con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della medesima dandone notizia all'utente.

29 aprile 2020

Simone Rovelli



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Comunicazione relativa alla Segnalazione n. 32/2020 - Amministrazione segnalata:  
Regione Lazio - Qualificazione tematica: Altro - Protocollo n. 4872 del 21/04/2019.**

Gent.ma Segnalante, si riporta quanto da Lei rappresentato: *“nella compilazione della domanda fondo rotativo piccolo credito emergenza COVID-19 per la mia impresa individuale di commercio al dettaglio è presente un errore nel menù a tendina della sezione beneficiario - informazioni impresa - codice SAE, non è presente la categoria della mia impresa. Senza tale codice la domanda dà errore e non può essere presentata. Ho provato più volte a contattare il numero verde senza successo, ho inviato 2 email chiedendo chiarimenti senza ricevere risposta. Mi è arrivata poi un'email che fa presente che il bando è chiuso per esaurimento dei fondi”*.

Si ricorda che il Difensore civico per il digitale ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni relative alle presunte violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, o di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione, a garanzia dei diritti digitali dei cittadini e delle imprese. L'Ufficio del difensore civico per il digitale è stato istituito presso AgID con l'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione Digitale. I principali ambiti di tutela per il cittadino e le imprese riguardano l'uso delle tecnologie, l'identità digitale, il domicilio digitale, i pagamenti con le modalità informatiche e la comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione.

Inoltre, si specifica che il Difensore non risolve o media eventuali controversie tra il cittadino e la pubblica amministrazione; non può sostituirsi alla pubblica amministrazione nell'espletamento dell'attività richiesta dal cittadino; non svolge attività di supporto riguardo il malfunzionamento di soluzioni applicative utilizzate dalle pubbliche amministrazioni per l'erogazione di servizi *on line* (non è un servizio di *help desk*); non sostituisce l'Ufficio per i rapporti con il pubblico presente in ciascuna amministrazione.

Secondo quanto da Lei rappresentato, la doglianza è sostanzialmente riconducibile all'impossibilità di completare la procedura *on line* per la presentazione sul portale [www.farelazio.it](http://www.farelazio.it) della richiesta di accesso all'agevolazione soprariportata.

Si ritiene, quindi, che quanto oggetto della Sua comunicazione non rientri nelle funzioni attribuite al Difensore per il digitale dall'art. 17 comma 1-quater del CAD, ossia non riguarda presunte violazioni del Codice dell'amministrazione digitale e di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione della Pubblica Amministrazione, con conseguente archiviazione della stessa.

Cordiali saluti.

Massimo Macchia